

Kundenservice und Verbraucherschutz

Gemeinsame Infothek von VATM und BUGLAS

26./27.09.2019, KSP Rechtsanwälte, Kaiser-Wilhelm-Straße 40, 20355 Hamburg

Donnerstag, 26.09.2019

TOP	Zeit	Thema	Sprecher
	ab 13.30 Uhr	<i>Check-In bei KSP</i>	
1	14.00 – 14.15	Eröffnung und Begrüßung der Teilnehmer	Dr. Florian Pagenkemper, KSP
2	14.15 – 15.00	Verbraucherrechte im TK-Sektor in der Praxis	Marcel de Kunder, KSP
3	15.00 – 15.30	Kundenservice - Was macht 1&1 anders?	Thomas Henkel, 1&1
	15.30 – 16.00	<i>Pause</i>	
4	16.00 – 16.30	Der Einfluss der Customer Journey auf die Geschäftsprozesse	Fabian Schwarz, BPM&O
5	16.30 – 17.15	Aktuelle Entwicklungen bei der Breitbandmessung der Bundesnetzagentur	Rene Henn, BNetzA / Christoph Sudhues, Zafaco
	ab 17.15 Uhr	<i>Fragerunde, Ausklang und Networking</i>	
	ab 18.00 Uhr	<i>Beginn des Abendprogramms</i>	

Freitag, 27.09.2019

TOP	Zeit	Thema	Sprecher
	ab 09.00 Uhr	<i>Check-In bei KSP</i>	
6	09.30 – 10.30	Bericht der BNetzA zum Verbraucherschutz	Svenja Bartkowski, BNetzA
7	10.30 – 11.00	Aktuelle Themen aus dem TK-Sektor aus Sicht der Verbraucherschutzverbände	N.N., Marktwächter digitale Welt
	11.00 – 11.30	<i>Pause</i>	
8	11.30 – 12.00	Künstliche Intelligenz im Kundendialog – Conversational A.I.	Andreas Winter, Valantic IBS
9	12.00 – 12.30	Kostenbelastung für Branchenunternehmen durch Verbraucherschutz- und weitere Vorgaben – Schraube nicht weiter überdrehen	Christian Jochim, M-Net
	ca. 13.00 Uhr	<i>Ende der Veranstaltung</i>	

Stand: Juni 2019